

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA KANTOR POS GLADAG DI SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar
Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Pada Fakultas Ekonomi Universitas
Muhammadiyah Surakarta

Oleh :

AYIK RIFA'I HADI

B 100 070 186

**FAKULTAS EKONOMI JURUSAN MANAJEMEN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2012

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

**PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN
KONSUMEN PADA KANTOR POS GLADAG DI SURAKARTA**

Yang ditulis oleh:

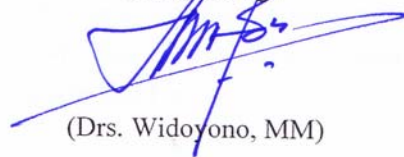
AYIK RIFA'I HADI

B 100 070 186

Penandatanganan berpandapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, Mei 2012

Pembimbing



(Drs. Widoyono, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi



(Dr. Triyono SE, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI

Jl. A. Yani Tromol Pos I Pabelan Kartasura Telp. (0271) 717417 Surakarta - 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : AYIK RIFA'I HADI
NIRM : B100070186
Jurusan : MANAJEMEN
Judul Skripsi : PENGARUH KUALITAS PELAYANAN
: TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN PADA
: KANTOR POS GLADAG DI SURAKARTA
:
:

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, MEI 2012

Yang membuat pernyataan,

AYIK RIFA'I HADI

MOTTO

“Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan”

(QS. Al insyirah Ayat 6)

Untuk memahami hati dan pikiran seseorang, jangan melihat apa yang telah diraih.

Lihatlah apa yang dia lakukan untuk menggapai cita-citanya

(Kahlil Gibran)

Do'a adalah nyanyian hati yang selalu dapat membuka jalan terang kepada singgāsana

Tuhan meskipun terhimpit dalam tangisan seribu jiwa.

(Kahlil Gibran)

Tidak ada harga atas waktu, tapi waktu sangat berharga. Memiliki waktu tidak menjadikan kita kaya, tetapi menggunakannya dengan baik adalah sumber dari semua kekayaan

(Mario Teguh)

PERSEMBAHAN

Dengan ungkapan rasa syukur dan penuh rasa cinta, karya sederhana ini kupersembahkan kepada:

- ♥ Allah SWT yang telah memberikan hidayah dan inayah-Nya
- ♥ Terima kasih kepada bapak dan ibu atas segala kasih sayang yang telah kalian berikan doa yang telah kalian panjatkan dan atas cucuran keringat yang telah kalian keluarkan untuk membesarkanku sampai sekarang, maafkan jika selama ini ananda selalu menyusahkan. Terima kasih kepada almarhum bapak yang telah tenang disisinya, maafkan ananda karena belum sempat berbakti semoga Allah memberikan tempat yang indah disisinya "AMIN".
- ♥ Kakakku tercinta
- ♥ Sahabat-sahabat terhebatku
- ♥ Almamater tercinta

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr.Wb

Alhamdulillahirobbil'alamin dengan memanjatkan puji syukur kehadiran ALLAH SWT yang senantiasa mencurahkan Rahmat, Hidayah serta Inayah-NYA kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini. Sholawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW yang akan kita nanti Syafa'atnya di Yaumul Kiyamah. Tak lupa kepada keluarga dan sahabat telah membantu Rosulullah dalam membawa kita dari jaman Jahiliyah ke jaman yang terang benderang yaitu Addinul Islam.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Ekonomi Strata Satu (S-1) Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam penelitian ini masih jauh dari sempurna karena kesempurnaan hanya milik ALLAH SWT. Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam penyusunan skripsi ini dari awal sampai selesainya penyusunan skripsi ini yang baik secara langsung maupun tidak langsung. Ucapan terimakasih dan penghargaan yang tulus penulis haturkan kepada :

1. **Allah SWT** yang selalu memberiku kekuatan, ketegaran dalam menghadapi lika liku hidup dan atas segala anugerah yang tak terhingga padaku.
2. **Bapak Dr. Triyono, SE. M.Si** selaku dekan Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.

3. **Bapak Drs. Agus Muqorobin, MM** selaku ketua jurusan manajemen Fakultas Ekonomi Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. **Bapak Imron Rosyadi, SE, Msi** selaku Pembimbing Akademik, terima kasih atas segala nasehat dan bimbingannya selama ini.
5. **Ibu Drs. Widoyono, MM** selaku pembimbing yang dengan sabar memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penulisan skripsi ini.
6. **Seluruh staf pengajar Fakultas Ekonomi Jurusan Manajemen** yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, terimakasih atas semua ilmu pengetahuan yang telah diberikan.
7. **Bapak dan Ibu Tata Usaha (TU)** Fakultas Ekonomi UMS yang telah melayani segala administrasi kepada penulis.
8. **Ayah(Alm.) dan Ibu** tercinta yang selalu menyayangi dan aku sayangi, terima kasih atas doa, nasehat, motivasi, dan dorongan yang tak pernah lelah hingga aku menjadi seorang sarjana.
9. **Kakakku tercinta**, makasih selama ini telah jadi kakak yang terbaik buat aku, terima kasih juga atas support dan doanya.
10. **Rekan-rekanku seperjuangan angkatan 2007** yang tidak bisa disebutkan satu-persatu, khususnya kelas G atas kebersamaannya yang tidak bisa dilupakan.
11. **Buat sholeh, Edy, Ricky, Eko, Rizal, Hatta** yang selalu bersama-sama menunggu dosen bareng.
12. **Thanks buat The Black Badboy AE2128JE** yang selalu setia menemani kemanapun aku pergi.

13. **Teman-teman kos MARS 388 (Ary, Puji, Bayu, Alfian, Arkin, Evan, Danang, Jamil)** terima kasih atas kebersamaan dan keramahannya, Kenangan bersama keluarga besar Mars 388 sangat mengesankan dan tidak terlupakan.

14. Semua pihak yang telah membantu dalam penulisan skripsi ini yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu. Semoga Allah membalas kebaikan yang telah kalian berikan.

Tiada gading yang tak retak, begitu pula dengan penulisan skripsi ini yang masih memiliki kekurangan dan kesalahan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritik yang membangun demi perbaikan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi pihak-pihak yang membutuhkan.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, Mei 2012

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
ABSTRAKSI	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Batasan Masalah	4
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Manajemen Pemasaran	8
1. Pengertian pemasaran.....	8
2. Pengertian konsep pemasaran	10

3. Bauran pemasaran	12
4. Segmentasi, penargetan pasar, dan positioning produk	14
B. Kualitas Pelayanan	18
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2. Dimensi Kualitas Pelayanan	21
3. Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan	23
4. Pengukuran Kualitas Layanan	26
C. Pengertian Kepuasan Konsumen	28
1. Pengertian kepuasan.....	28
2. Pengertian Kepuasan Konsumen	31
3. Pengukuran kepuasan konsumen	33
4. Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Konsumen	34
5. Jenis Tanggapan atau Keluhan.....	36
D. Penelitian Terdahulu	36

BAB III METODOLOGI PENELITIAN

A. Kerangka Penelitian	40
B. Hipotesis	41
C. Data dan Sumber data	41
D. Teknik Pengumpulan Data.....	42
E. Populasi dan Sampel	43
F. Definisi Operasional Variabel	44
G. Metode Analisis Data.....	45

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Responden	52
B. Pengujian Instrumen Penelitian	55
1. Uji validitas dan Reliabilitas.	55
2. Uji asumsi klasik	59
3. Uji Hipotesis.....	62
4. Koefisien Determinasi	73
C. Pembahasan	74

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	75
B. Keterbatasan Penelitian.....	77
C. Saran	78

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Umur	52
Tabel 4.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	53
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Penghasilan	54
Tabel 4.4 Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	54
Tabel 4.5 Hasil Uji Validitas.....	55
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas	59
Tabel 4.12 Hasil Uji Normalitas	59
Tabel 4.13 Hasil Uji Multikolinearitas	60
Tabel 4.14 Hasil Uji Heteroskedastisitas	61
Tabel 4.15 Hasil Uji Auto Korelasi.....	61

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Kerangka Pemikiran.....	40
------------------------------------	----

ABSTRAKSI

Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Kantor Pos Gladag Di Surakarta.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh tingkat pelayanan Kantor Pos Gladag berdasarkan dimensi *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible* terhadap kepuasan konsumen Kantor Pos Gladag. Dan untuk mengetahui dan menganalisis diantara dimensi tingkat layanan yang ada, manakah yang mempunyai pengaruh dominan terhadap kepuasan konsumen Kantor Pos Gladag.

Perumusan masalah yaitu: apakah dimensi kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) berpengaruh terhadap kepuasan konsumen? dan variabel manakah yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen ?

Hipotesis adalah: diduga kualitas pelayanan (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) berpengaruh signifikan terhadap kepuasan konsumen dan diduga variabel kualitas pelayanan yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen adalah *empathy*.

Alat analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah uji validitas, uji reliabilitas, uji asumsi klasik meliputi uji normalitas, uji multikolinearitas dan uji autokorelasi serta uji heteroskedastisitas, ujihipotesis meliputi analisis regresi linear berganda, uji t, uji f (uji stimulan) dan koefisien determinasi (R^2).

Berdasarkan hasil analisis uji T data dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) variabel *tangible* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen; 2) variabel *reliability* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen; 3) variabel *responsiveness* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen; 4) variabel *assurance* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen; 5) variabel *empathy* berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan konsumen. dari hasil uji F diperoleh kelima variabel (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) berpengaruh positif dan signifikan secara simultan terhadap kepuasan konsumen Kantor Pos Gladag. Hasil koefisien determinasi (R^2) bahwa (*tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance* dan *empathy*) berpengaruh positif dan signifikan secara bersama-sama terhadap kepuasan konsumen sebesar 72,7% dan 27,3% dijelaskan oleh variabel lain diluar model. Berdasarkan penelitian hipotesis yang diduga variabel kualitas pelayanan yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen Kantor Pos Gladag adalah variabel *empathy* tidak terbukti. Sedangkan variabel yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan konsumen adalah variabel *reliability*.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, kepuasan konsumen.